

Потребительский ликбез

ВСЯК СВЕРЧОК ЗНАЙ ... ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

Продолжая тему защиты потребительских прав россиян, давайте обратим своё внимание на гарантийный срок купленного товара и на некоторые не менее важные для потребителя моменты.

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

При подготовке к покупке вам нужно подумать о двух немаловажных вещах. О так называемых "путях отступления". Это гарантийный срок, в течение которого вы можете потребовать от изготовителя или продавца безвозмездного устранения недостатков у купленной вами вещи, и о реализации изготовителем своей обязанности по обеспечению ремонта и технического обслуживания товара в течение срока службы. Действующий порядок определения и установления гарантийных сроков на товары направлен на обеспечение проявления инициативы изготовителя в установлении таких сроков. Законодательство предоставляет возможность самому изготовителю установить такой срок. В противном случае, этот срок ограничивается разумными пределами, но не свыше двух лет. Например, в отношении движимых вещей - в течение шести месяцев, в отношении недвижимости - два года. В любом случае, при приобретении товара обращайтесь внимание на наличие гарантийного срока и требуйте от продавца выдачи вам гарантийного талона.

ЕСЛИ ВЫ НЕ ПОЛИГЛОТ

При изобилии импортных товаров нередко случается, что товар не имеет инструкции на русском языке. Согласно п. 22 Постановления ВС РФ 7 от 29.09.94 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей", предоставление информации о товаре на иностранном языке следует расценивать как ее не предоставление. А это грозит санкциями, предусмотренными Законом РФ "О защите прав потребителей".

ЗНАЙТЕ: купив любой товар, документы к которому приложены не на русском языке, вы имеете право потребовать от продавца предоставления перевода. В случае отказа можно:

- сдать товар обратно, причем, если цена на товар поднялась, Вам должна быть выплачена новая стоимость товара, а если понизилась - та, которую вы платили;
- сделать перевод за свой счет в любой фирме и взыскать эти деньги с магазина. Если взыскание будет производиться через суд, к исковым требованиям можно присовокупить просьбу о компенсации морального вреда.

Если не предоставление вам информации о товаре повлекло за собой какие-либо убытки (допустим, полинявшая блузка испортила ваши вещи), вы также можете взыскать эти убытки, произведя для доказательства экспертизу испорченных вещей.

Каждому из нас, потребителей, порой жизненно необходимо знать свои права и уметь их защищать.

ПЕРЕД ТЕМ, КАК ВЫЙТИ ИЗ МАГАЗИНА

ПРИБРЕТАЯ ВЕЩЬ, НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ТОВАРНЫЙ ЧЕК ИЛИ ИНОЙ ДОКУМЕНТ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ ОПЛАТУ ТОВАРА. Пренебрегая этим, вы рискуете в случае каких-либо осложнений обращаться к помощи свидетелей, а это не всегда просто сделать. Проверьте наличие техпаспорта и гарантийного талона, если гарантийный срок установлен продавцом или изготовителем. Если приобретенная вещь требует еще дополнительного оформления (например, регистрация автомобиля в органах ГАИ), проверьте наличие документов, подтверждающих право собственности продавца на эту вещь, или требуйте от него пройти с вами все необходимые формальности. Не забывайте подвергнуть приобретаемую вами вещь внешнему осмотру на наличие внешних дефектов и просите у продавца продемонстрировать ее в действии.

Обнаружив недостатки в товаре, некоторые придут в ярость. Но все же постарайтесь сохранить ясную голову и вспомнить следующее: Закон возлагает на покупателя обязанность доказать, что причины по которым товар вышел из строя, возникли до момента передачи товара покупателю.

Если проблемы в связи с эксплуатацией товара возникли у вас по истечении гарантийного срока, не отчаивайтесь раньше времени и не проклинайте "черными" словами день, когда вы решились на эту "дурацкую покупку". И здесь у вас есть две возможности постараться исправить сложившуюся ситуацию. Если недостатки были обнаружены со дня приобретения товара, вы можете попытаться доказать, что недостатки товара возникли еще до передачи его вам, или по причинам, возникшим до этого момента. Доказывать это нужно каждый раз особым образом. Тут все зависит от вашей сообразительности. Например, если у вас перестал работать телевизор, то не спешите заняться ремонтом самостоятельно, а обратитесь в ближайшую службу изготовителя или в фирменный магазин продавца и потребуйте зафиксировать факт нетронутых заводских пломб, а потом уже просить о проведении экспертизы.

**СРОК ГАРАНТИИ ПРОШЕЛ****ВАША ЗАДАЧА - ИЗУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРЕ**

Вы решились на покупку, но где получить всю необходимую информацию (в том числе и ту, о которой мы говорили), и какие права предоставляются вам в случае ее отсутствия. Информация об изготовителе и реализуемых им товарах, а также о продавце, осуществляющем реализацию товара, должна доводиться до вас в наглядной и доступной форме, чтобы вы знали, с кем имеете дело, и продукцию с какими качественными характеристиками вы приобретаете. Помните, что полученные вами сведения до или во время совершения покупки помогут вам избежать многих тревог и хлопот в будущем. Нужно взять за правило, что приобретаемая вещь, особенно дорогостоящую, не стесняйтесь выяснять у продавца следующий минимум информации:

- об изготовителе: профиль, деятельности и форма организации, фирменное наименование (простое наименование, юридический адрес, местонахождение);
- такую же информацию вам должны предоставить о продавце товара;
- особого внимания с вашей стороны требует изучение информации о товаре. Особо следует обратить внимание на наличие сведений о соответствии обязательным стандартам. Просите познакомить вас с сертификатом соответствия. Кроме того, на товаре или упаковке должен быть знак соответствия (знаки соответствия установлены ГОСТом 28 196-90).

Внимательно изучите информацию о потребительских свойствах вещи (если вещь импортная, то инструкция должна быть переведена на русский язык), наличие у товара гарантийного срока и срока службы, адреса сервисных служб изготовителя, которые обеспечат вам ремонт. Получение этой информации вами у продавца гарантировано возложением на него ответственности. В случае предоставления ненадлежащей информации о товаре (то есть недостаточной, недостаточно полной или несвоевременной), **ВЫ ПРИОБРЕТАЕТЕ ПРАВО НА ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ, ЕСЛИ:**

- Вы приобрели товар, который при проверке оказался не мясорубкой, а соковыжималкой;
- Вы купили кухонный комбайн, но почему-то не обнаружили при нем технического руководства.

Обратитесь к продавцу за необходимыми бумагами, если он вам их не предоставит, то у вас есть полное право требовать с него выплаты вам денежной компенсации за сорванный юбилей, если на нем вы хотели удивить ваших гостей экзотическим кушаньем, т. к. пострадали в результате каких-то недостатков или неполадок в товаре. Примите необходимые меры, которые, с вашей точки зрения, являются достаточными, чтобы подтвердить то, что причиной несчастья был купленный вами товар, и обращайтесь к продавцу или изготовителю с требованием возместить вам причиненный ущерб. Но еще раз обращаем ваше внимание на то, что необходимо внимательно подходить к изучению информации о приобретаемом вами товаре, а при отсутствии каких-либо данных лучше уклониться от покупки, чем рисковать, может быть, даже собственной жизнью.

СНОВА В МАГАЗИН

Прежде всего, вы всегда должны знать, что можете расторгнуть договор с продавцом и потребовать возмещения убытков. При этом продавец не вправе удерживать с вас сумму, на которую понизилась стоимость товара в результате его частичного износа или использования. Характер последующих предъявляемых вами требований зависит от того, какого рода недостатки и в какой срок вы обнаружили:

- если эти недостатки касаются товара, свойства которого не позволяют устранить их (товары бытовой химии, продовольственные товары и т.п.), и вы обнаружили их в течение срока годности, или гарантийного срока, то вы можете потребовать замены такого товара

или уменьшения цены;

- если это обычные недостатки, вы можете требовать от продавца в течение гарантийного срока (а при описанных выше условиях, в течение двух лет):

- если вами обнаружены существенные недостатки при эксплуатации вещей в течение срока службы, то ваши претензии должны быть обращены к изготовителю, ответственность которого в этом случае наступает при наличии его вины.

Доказать это - сложное дело, но в некоторых случаях и это возможно. Для этого вам нужно помнить, что представляют из себя существенные недостатки, т.е. недостатки, которые делают невозможным использование то-

вара в соответствии с его целевым назначением, или не могут быть устранены в отношении данного потребителя, либо для их устранения требуется больше затраты труда и времени, либо делают результат работы иным, чем предусмотрено договором, или когда после устранения недостатков они проявляются вновь.

В одном из следующих выпусков нашей газеты в рубрике «Потребительский ликбез» мы поговорим о случаях, когда случайно (а может и умышленно) разбиваем или ломаем товар в магазине, и разберемся, а обязаны ли мы в этом случае платить за причиненный магазину ущерб.

Подготовила А. ГУСЕЛЕТОВА

Пенсионный фонд



До окончания вступления в Программу государственного софинансирования пенсии остался год. Чтобы рассчитывать на софинансирование со стороны государства, необходимо вступить в Программу и сделать первый взнос до 1 октября 2013 года.

На сегодняшний день количество участников Программы превысило 9 млн. человек. За все время ее действия они внесли на накопительную часть пенсии более 12 млрд. рублей. Из них с начала 2012 года было внесено 2,6 млрд. рублей, что почти на 450 млн. рублей больше, чем за аналогичный период прошлого года.

ОСТАЛСЯ ГОД, ЧТОБЫ ВСТУПИТЬ В ПРОГРАММУ СОФИНАНСИРОВАНИЯ ПЕНСИЙ

Вступить в Программу государственного софинансирования пенсий может каждый россиянин - участник системы обязательного пенсионного страхования (а фактически каждый работающий гражданин - участник этой системы). Делать взносы в рамках Программы можно ежемесячно или разовым платежом, причем как через бухгалтерию своего предприятия, так и через любой банк. Третьей стороной софинансирования может выступать работодатель. Государственное софинансирование выделяется в течение 10 лет с момента внесения гражданином первого взноса в пределах от 2 000 до 12 000 рублей в год.

Отделение ПФР по Смоленской области ▲